

ARTXIBOKO ZERBITZUAK

ZERBITZU KARTA ZER DA?

ZERBITZU KARTAK Bermeoko Udalak, Bermeon, bizi, lan egin zein bisitan etortzen diren pertsona guztiei eskaintzen dizkien zerbitzuez eta horiek eskaintzeko moduan hartutako konpromisoez jakinarazten dien dokumentua da, euren premiei eta itxaropenei erantzuteko helburuarekin.

Gainera, konpromisoak betetzen ditugula ziurtatzeko, bi hilero horien azterketa egin eta emaitzez web gunean informatu ez ezik, urte birik behin Zerbitzuen Agiriaren ebaluaketa egiten du udalak, hobekuntza beharrianak identifikatu eta zerbitzuak garatzeko.

Zerbitzu Kartaren ardura duen unitatea: Kultura Saileko, UDAL ARTXIBOA DA.

Zerbitzu karta honen baitan, herritarren arretara zuzendutako kanal guztiak sartzen dira.

2021ko uztailak 27ko Tokiko Gobernu Batzarrak onartu du eta urte biko indarraldia dauka, web gunean jakinarazita geldituko litezkeen egin beharreko aldaketen kalte barik.

ZER EGITEN DUGU?

Bermeoko Udal Artxiboaren xede nagusia, herriarentzat garrantzitsuak diren dokumentu guztien zaintza eta erabilera bermatzeaz gain, interesdunen beharrianen eskura izatea da.

Horretarako, artxibo lan zehatz eta gardena burutzen da, lankidetzaren sustatzen da eta herritarrekin elkar lanean, ohiko egitekoen gain, argazki datu base garrantzitsu bat izan eta eskuragai jartzea lortu da.

ESKAITZEN DITUGUN ZERBITZUAK

1.- Dokumentuen kontsultak

Dokumentuak Artxiboan bertan kontsultatzen dira, artxiboaren ordutegiaren barne eta araudiari lotuta. Hitzordua eskatu behar da, egun eta ordua bermaturik izateko eta herritarren beharrianetara hobeto egokitzeko.

Dokumentuak kontsultatzeko, NANarekin identifikatu eta eskaera erregistratu beharko da

2.- Dokumentu eta planoen kopiak

Artxiboko dokumentazioa eskuratu, betiere indarrean dagoen araudiak ezarritako sarbide-mugak errespetatuz eta etxebizitzaren planoen kopiak eskuratu ahal dira.

3.- Argazkiak kontsultatu eta argazkien kopiak.

Bermeoko historia biltzen dituen 5.000 argazki kontsultatu ahal izango dira eta beraien kopia eskatu, betiere, Udal artxiboko araudiari jarraituz.

GURE KONPROMISOAK

Gure zerbitzu eskaintzan honako konpromisoak geure gain hartzen ditugu:

MOTA	KONPROMISOA	Neurtzeko modua
Dokumentuen kontsultari dagokionez	Kontsulta simple guztiei gehienez 3 lanegunen buruan erantzutea.	Hileroko erantzun epea aztertuta



	Kontsulta konplexuen kasuan eta Udal Artxiboko datu-baseetan jasotako dokumentu zehatzei buruzko kontsultak 10 lanegunen buruan erantzutea	Hileroko erantzun epea aztertuta
Erreprografiari dagokionez:	A3 eta A4 dokumentuen kopiak berehala egitea (gehienez 20 kopia)	Eskari kopurua eta gertakari kopurua aztertuta
	Beste formatu batean aurkitzen diren dokumentuak, planoak 5 laneguneko epean ematea	Hilero emandako kasuak eta erantzun epea aztertuta
	Argazkien kopiak 7 lanegun buruan ematea (gehienez 50 argazki)	Hilero emandako kasuak eta erantzun epea aztertuta

Urtero gogobetetze inkesta egiten da, agiri honetan dauden zerbitzuekiko herritarren gogobetetze-maila baloratzeko 0tik 10era bitarteko eskala erabiliz. Herritarrek urtero, emaitzak ezagutzeaz gain etengabeko hobekuntza bati ekitea da helburua, hoberen baloratuta dauden zerbitzuak ezagutu eta hobetzeko aukerak dituztela antzematen direnetan aldaketak sustatzeko.

KONPROMISOEN JARRAIPENA

Goian adierazitako konpromisoen jarraipena egiteko, jarrita duten aldizkakotasunaren arabera, udal zerbitzu karta guztien konpromisoak lantzen dira Herritarrek Koordinazio gunean. Lanketa horretatik ateratako emaitzak, aktan jaso eta publiko egiten dira, horrela herritarrek, adierazleen emaitzak ezagutu, desbideratzeaz jabetu eta azken horiekiko hartutako neurri zuzentzaileak zein proposatutako hobekuntzak aztertu ahal izateko.

Zerbitzu Karta honetan agertzen den konpromisoren bat bete ez dela antzematen badu herritarrek edo erabiltzaileak, erreklamazioa idatziz aurkeztu ahal izango du bai arreta zuzeneko bulegoan zein Egoitza Elektronikoan.

Kexa edo erreklamazio horiek guztiak lan talde berean aztertuko dira baina Zerbitzuko Arduradunak idatziz erantzungo dio. Horrela Udalak, duen prozeduraren baitan, konpromiso hori zergatik ez den bete jakinarazteko zein desbideratze hori zuzentzeko hartuko diren neurrien barri emango dio.

Konpromisoen betetze maila ezagutzeko edozein momentutan sarbide honetan kontsulta egin daiteke: **SARBIDEA:** http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

ZEINTZUK DIRA PARTE HARTZEKO AUKERAK?

Herritarrek Zerbitzuen Karta honen etengabeko hobekuntzan lagun dezakete eta parte har dezakete, modu honetan:

1.- Aurrez aurre: Berhaz bulegora hurbildu eta dagozkion ekarpen, ez betetze edo iradokizunak aurkeztuta:
Erzila 6-8 48370 Bermeo



2.- Helbide elektronikoa honetara bideratuta: antolakuntzatek@bermeo.eus

3.- 010 zerbitzu telefonikora deituta.

* Zerbitzu karta honen hobekuntzara bideratuta dauden, asetasun inkestetan parte hartuta. Ikusi emaitzak:
<http://www.bermeo.eus/1478.html>

Erantzuteko epea gehienez aste betekoa izango da.

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK

KEXAK ETA IRADOKIZUNAK aurkezteko moduak:

AURREZ AURRE: Berhaz bulegoan

UDAL WEB ORRIAN: www.bermeo.eus

TELEFONOZ: 010 / 946179100 (herritik kanpo)

KORREO ELEKTRONIKO BIDEZ: 010@bermeo.eus

PROZEDURA:

Identifikaturik aurkezten diren kexak eta iradokizunak, sarrera erregistroarekin Kexen eta iradokizunen prozeduraren arabera kudeatzen dira. Kudeaketa modu honetan egiten da:

Sarrera guztiak ATB Sailak jaso eta jarraipena egiteko erregistro bat burutzen du.

Dagokion sailera bideratzen da eta astero erantzun ez diren kexen jarraipena aktibatzen da, horren berri, sailburu tekniko zein politikoari eta alkateari emanda.

Kexaren edo iradokizunaren kudeaketa Antolakuntza eta Teknologi Berriak Sailak burutzen du, eskari guztien jarraipena, epeen kontrola eroan, erantzuten dela bermatu eta hileroko balorazioa egiteko.

Interesdunaren identifikazioa bermatzea ezinezkoa den kasuetan, edukia sail erantzulearengana bideratzen da, kasu hauetan erantzutea ezinezkoa izanda ere, kontuan izateko.

Telefonoz zein emailez jasotzen diren kexak, erantzuna emateko beharrezko datuak jasota, sail erantzuleari idatziz bideratzen zaizkio, gehienez 30 eguneko epean erantzun dezan.

Sarrera erregistro bidez heltzen diren kexen kasuan, espediente elektronikoa egituraturik dago, kexaren erantzuna prestatu, dagokion zinegotziak izenpetu eta irteera erregistroarekin interesdunari jakinarazteko.

Udal guztiko kexa eta iradokizunen egoera, bi hilerik behin Herritarrak koordinazio bileran aurkezten da eta horren ostean Zuzendaritza Batzordean berri ematen da. Desbideratzeren bat egotekotan neurriak hartu eta publiko eginda.

Kexen erantzun epearen jarraipena publiko egiten da: **SARBIDEA:**

http://www.bermeo.eus/zerbitzuen_agiria.html

ESKUBIDE ETA BETEBEHARRAK

Herritarren eskubideak

- Begirunez artatu, informatu eta orientazioa hartzeko eskubidea.



- Eguneratutako eta egiazko informazio publikoa eta zehatza jasotzeko eta orientatorako eskubidea: interesdunari dagozkion espedienteen tramitazioa zertan den jakin eta horien dokumentuen kopiak lortzeko eskubidea, beti be eskaria interesdunak edo berak baimendutako ordezkariak egiten badu.
- Autonomia erkidegoko hizkuntza ofiziala erabiltzeko eskubidea.
- Udalarekin zein herriarekin erlazionatutako jarduera, izapide, helbide eta zerbitzuen inguruko informazioa aurrez aurre, telefonoz zein modu telematikoan jasotzeko eskubidea.
- Administrazioaren erantzuna jasotzea.
- Beharrezkoak ez diren edo udalaren esku dauden dokumentuak ez aurkezteko eskubidea.
- Aurkeztutako dokumentuen kopia zigilua jarrita edukitzeko eskubidea.
- Tramiteen erantzuleen identitatea eta espedientea erabakiko den epea jakiteko eskubidea.
- Bereizkeria bako zerbitzu pertsonalizatua eta eraginkorra jasotzeko eskubidea.
- Udalak Norbere datu pertsonalen inguruan egiten duen tratamendua berme guztiekin egiteko eskubidea.
- Jakinarazpenak aurkezteko lekua eta modua aukeratzea.
- Norbere datuen tratamendua eta helburua zein izango diren jakiteko eskubidea eta zein den tratamendu horren arduraduna jakitekoa.
- Norbere datuetara iristeko, datuak zuzentzeko, datuak ezerezteko, tratamendua mugatzeko eta datuen aurka egiteko eskubidea.
- Udal instalazioak egokiak eta irisgarriak izateko eskubidea.
- Udal Artxiboko dokumentuak kontsultatzea; mugak dokumentuen kontserbazio-egoeraren eta indarrean dagoen legeriaren arabera dira.
- Udal Artxiboko dokumentuak kopiatzea eskatzea, ezarritako tasak ordaindu ondoren; betiere, kontserbazio-egoeraren, baliabide materialen eta indarrean dagoen legeriaren arabera posible bada.
- Konpromisoen betepena bermatzen duen kalitatezko zerbitzu bat jasotzeko eskubidea
- Legeek jasotako gainerako eskubideak.

Herritarrengandik itxaroten duguna

- Artatzen dituzten langileak errespetuz eta begirunez tratatzea
- Udalari adierazitako datuetan aldaketarik balego, udalari jakinaraztea.
- Araututa dauden epeen barruan eskariak aurkeztu edo ordainketak egitea.
- Udaleko datuetan edo eskaintzen den informazioan akatsik ikustekotan, horren barri ematea.
- Kexen eta iradokizunen bidez edo herritarrek dituzten beste bideak erabilia, zerbitzuak hobetzeko prozesuetan parte hartzea.
- Udal baliabideen erabilera egokia (bulego, espazio, makinak zein ekipamendua).
- Zerbitzuak duen ordutegia errespetatzea.

ARAUDI APLIKAGARRIA

Administrazioarekin daukazu edozein hartu-emanetan nahitaezkoa da zure eskubideak ezagutzea eta zure beharrianak eta interesak zein araudik xedatzen dituen jakitea.

Horregatik, udalarekin dituzun hartu-emanetan aplikagarriak diren araudiak dituzu kontsultatu, eskuratu eta informatuta egon zaitez.

Orokorrak:

- [Espainiako Konstituzinoa, 1978ko abenduaren 27koa.](#)



- [Eskaera Eskubidea arautzen dauen 4/2001 Lege Organikoa, azaroaren 12koa.](#)
- [Administrazio Publikoaren prozedura Administrazioaren 39/2015 Legea, urriaren 1ekoa](#)
- [Toki Erakundeetako Antolaketa, Jarduera eta Araubide Juridikoaren Erregelamendua onartzen dauen azaroaren 28ko 2568/1986 Errege Dekretua.](#)
- [Informazio Administrazioa eta Herritarrenganako arreta zerbitzua arautzen dauzan otsailaren 9ko 208/1996 Errege Dekretua.](#)
- [951/2005 Errege Dekretua, uztailaren 29koa, Estatuko Administrazio Orokorrean kalitatea hobetzeko marko orokorra ezartzen dauana.](#)
- [Udal gobernua modernizatzeko neurriei buruzko 57/2003 Legea, abenduaren 16koa.](#)
- [Antolamendu eta Jarduera Araudia, 2 \(AJA\) 204. eta 205. artikulua.](#)
- [Kode Zibila.](#)
- [7/1985 Legea, apirilaren 2koa, Toki Jardunbideen Oinarriak arautzen dituena.](#)
- [Toki Erakundeen Zerbitzuen Erregelamendua onartzen dauan 1955eko ekainaren 17ko Dekretua.](#)
- [11/2007 Legea, ekainaren 22koa, herritarrek zerbitzu publikoak modu elektronikoak erabiltzea eskaintzeari buruzkoa.](#)
- [Tributu Foru Arau Orokorra.](#)
- [7/2012 Legea, Zerbitzu Direktibaren eraginez \(2006/123/EE\) EAEko zenbait lege aldatzen dituenak \(BOE-EAO, 84. zkia, 2012.04.30 egunekoak\).](#)
- [Abenduaren 29ko 3/2004 Legea, berankortasun aurka neurriak hartzen dauana \(30eko EAO\).](#)
- [19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratzeko bideari eta gobernu onari buruzkoa.](#)
- [2/2016 Legea, Euskadiko Toki-Erakundeei buruzkoa](#)

Datu pertsonalen babesa:

- [Datu Pertsonalak daukiezan fitxategi publikoak eta Datu Pertsonalak babesteko Euskadiko Babes Bulegoaren sorrerari buruzko zezeilaren 25eko 2/2004 Legea.](#)
- [2016/679 Datuak Babesteko Erregelamendu Europarra](#)
- [3/2018 Lege Organikoa, abenduaren 5ekoa, Datu Pertsonalak Babestekoa eta Eskubide Digitalak Bermatzekoa](#)

Udal arauak:

- [Ordenantza Fiskalak](#)

Euskal Autonomia Erkidegoko Artxiboak:

- [232/2000 Dekretua, azaroaren 21ekoa, Artxibo Zerbitzuetako Araudia eta Euskal Autonomia Erkidegoko Dokumentazio Ondarea erregulatzeko arauak onartzen dituena \(EHAA, 235. zk., 2000-12-11\).](#)
- [174/2003 Dekretua, uztailaren 22koa, Euskal Autonomia Erkidegoko Herri Administrazioaren Artxibo Sistemaren antolamenduari eta funtzionamenduari buruzkoa \(EHAA, 163. zk., 2003-08-22\).](#)

Euskararen normalizazioa:

- [Euskararen Normalizaziorako Udal Ordenantza](#)
- [179/2019 Dekretua, Euskadiko Toki-Erakundeetan hizkuntza ofizialen erabilera instituzionala eta administrazioa normalizatzeari buruzkoa](#)



NON GAUDE?

Helbidea: Zubiaur tar Kepa, 26-28 48370 Bermeo

ORDUTEGIA

Astelehena Asteazkena Ostirala 09:00 – 14:00

Asteartea eta Osteguna 9:30 -13:00 16:00 – 18:30

HARREMANETARAKO DATUAK

e-posta: artxiboa@bermeo.eus

Tel: 946179153 / 946179151

